

BenQ Corporation ruft das Modell GV31 zurück



Modell: GV31

Warum ist das produkt gefährlich?

BenQ hat kürzlich festgestellt, dass sich der Akku des GV31 Mini-Projektors überhitzen und dadurch ein Brandrisiko entstehen kann.

Was ist zu tun?

Bitte stelle die Nutzung des Produkts umgehend ein und kontaktiere BenQ gemäß den im Abschnitt „Wie funktioniert die Bestätigung?“ beschriebenen Schritten, um das Produkt an den vorgesehenen Service-Standort einzusenden.

Abhilfemaßnahmen für Verbraucher

Aus diesem Grund führen wir einen Rückruf des GV31 durch, um mögliche Risiken im Zusammenhang mit dem Produkt zu minimieren. Bitte wähle eine der folgenden Optionen, um am Rückruf teilzunehmen:

- 1) Kostenloser Akku-Service und Firmware-Update-Programm

- Kontaktiere BenQ und folge den Anweisungen im Abschnitt „Wie funktioniert die Bestätigung?“, um Dein Produkt für einen kostenlosen Akkutauch sowie das neueste Firmware-Update (FW) an den vorgesehenen Service-Standort zu senden.
- Die Firmware enthält einen neuen, dynamischen Algorithmus zur Akkuverwaltung. Dadurch wird die Lebensdauer des Akkus optimiert und ein übermäßiges Altern vermieden. Das Update umfasst folgende Funktionen:
- Das Diagnosesystem der Akkugesundheit erinnert Dich daran, das Gerät basierend auf den Prüfergebnissen zum Akkutauch einzusenden.
- Sollte das Ergebnis darauf hindeuten, dass der Akku nicht weiter benutzt werden darf, beschränkt das System die Akkufunktion – das Gerät läuft dann nur noch über das Netzteil und Du wirst erneut an die Rücksendung erinnert.

2) Neues Produkt-Upgrade-Programm

- Kontaktiere BenQ und folge den Anweisungen zur Bestätigung, um ein kostenloses Upgrade von Deinem aktuellen Gerät auf den GV32 zu erhalten.
- GV32: Wichtige Produktmerkmale **Mehr erfahren**



- Integriertes Google TV-System
- Bis zu 500 Lumen Spitzenhelligkeit – 200 Lumen mehr als beim GV31
- Kein integrierter Akku, Betrieb ausschließlich mit externer Stromquelle

Wie erfolgt die Antragstellung

Du kannst den Antrag über einen der folgenden Wege abschließen. Anschließend zeigen wir Dir, wie Du Dein Produkt an die vorgesehene Rücksendeadresse senden kannst.

Online-Antrag: Serviceformular ausfüllen

- 1) Kostenloser Akku-Service und Firmware-Update-Programm **Hier**



- 2) Neues Produkt-Upgrade-Programm **Hier**



Telefonische Beratung: Rufe die BenQ-Service-Hotline an

- Deutschland 0800 627 1002
- Österreich +49 800 627 1002
- Schweiz (+41) 22 567 53 31

Servicezeiten: Montag – Freitag 9:00 Uhr – 17:00 Uhr

BenQ stellt die Rechte der Kunden stets in den Mittelpunkt und setzt sich weiterhin mit konkreten Maßnahmen für höchste Qualität und Sicherheit ein. Wir entschuldigen uns aufrichtig für alle Unannehmlichkeiten, die dieses Rückrufprogramm möglicherweise verursacht. Wenn Du Fragen hast oder weitere Unterstützung benötigst, kontaktiere bitte den BenQ Support.

Fragen & Antworten

F1: Wie finde ich heraus, ob mein Projektor berechtigt ist?

Alle GV31-Modelle sind für den Rückruf berechtigt.

F2: Benötige ich einen Kaufbeleg?

Nein, wir prüfen lediglich die Seriennummer des Projektors.

F3: Entstehen bei der Teilnahme an diesem Rückrufprogramm Kosten für mich?

Nein, sämtliche Servicekosten übernimmt BenQ.

F4: Wie lange läuft das Programm?

Da uns Deine Sicherheit besonders wichtig ist, empfehlen wir, den Antrag möglichst zeitnah durchzuführen. Das Programm läuft weiter, solange keine andere Information bekannt gegeben wird.

F5: Kann ich am Programm teilnehmen, wenn ich den GV31 im Ausland gekauft habe?

Ja, melde Dich bitte beim lokalen BenQ Support, um weitere Unterstützung zu erhalten.

F6: Ich möchte keinen GV32, was kann ich tun?

Wir bieten Dir alternativ auch den kostenfreien Akku-Service und Firmware-Update-Programm an.

F7: Muss ich Netzteil und Tragetasche zurückgeben?

Bitte sende die GV31-Einheit zusammen mit dem Netzteil zurück. Die Tragetasche kannst Du gerne behalten.